



THE FAMILY SUPPORT PLAN

TIPS FOR SUPPORT RECIPIENTS

help us to help you

Ministère du
Procureur
général



Ontario

Ministry of
the Attorney
General

This information is also available in the following languages. Please write to the address below.

Esta información también se encuentra disponible en español.
Sírvasse escribir a la dirección indicada más abajo.

Queste informazioni sono disponibili anche in italiano.
Per cortesia, scrivete all'indirizzo qui sotto indicato.

Esta informação também se encontra disponível em português.
Por favor escreva para a morada abaixo.

Ta informacja dostępna jest także w języku polskim.
Proszę pisać na podany niżej adres.

**此資料亦印有中文版本，
請致函下列地址索取：**

Family Support Plan
P.O. Box 5519,
Postal Station 'A'
Toronto, Ontario
M5W 1V7



March 1993

You are a key partner in helping the Family Support Plan collect and enforce support payments on your behalf. There are more than 100,000 cases registered in our offices, and every month 1,300 new cases are added. Our aim, wherever possible, is to take reasonable, practical and timely steps in every case to ensure that support is paid. We need your help to achieve this goal. Please take the time to read the “Guide to the Family Support Plan”. It has all the information you need to make the most of the Family Support Plan’s support collection and enforcement service.

Here are some important points to remember, to help the Family Support Plan help you:

FILING PACKAGE

- Please complete the filing package and statement of arrears as soon as possible and send it to the Family Support Plan Office where your support order or agreement is registered. We need this information to begin working on your case. Please provide as much information as possible.

"HOT TIPS"

- The Family Support Plan is not a detective agency; you are our best source of information. Your ongoing help will help us successfully collect support payments owed to you. **If you have any information about the payor's address, place of employment, bank accounts, property or other income sources, please send a note by mail or FAX to the Family Support Plan Office where your case is registered.** Although we cannot send you a written acknowledgement that we received your correspondence, we will review the information and take appropriate action.
- There are different types of enforcement actions available to the Family Support Plan when support payments are not being made. We have thousands of cases where enforcement action is needed. We will take whatever action we consider most practical to collect your regular payments and arrears, as soon as we can.

SUPPORT PAYMENTS RECEIVED

- Our goal is to help you receive your support payments regularly. Please remember that **if support is being paid through automatic wage deduction, your payments may be in instalments. They will probably not arrive on the**

same day they are due under your court order or agreement. As long as the payor is receiving a regular wage and the Family Support Plan knows where the payor is working, you should receive regular payments.

- **It is your responsibility to keep records of support payments received for income tax purposes.** We cannot issue official income tax receipts.

DIRECT PAYMENTS TO YOU BY THE PAYOR

- All support payments must be made to the Family Support Plan, which records the payment and sends you a cheque. This way, our account records are kept accurate and we know the exact amount owed to you.
- **DO NOT accept any support payments directly from the payor.** In an urgent situation if you feel you must accept a direct payment from the payor, you **must immediately** notify the Family Support Plan Office in writing so we can adjust our account records. If we are not notified of the direct payment, unnecessary and costly enforcement action may be taken against the payor.

COLA (COST OF LIVING ALLOWANCE) ADJUSTMENTS

- If your support order or separation agreement contains a COLA clause, the Family Support Plan can calculate the annual COLA amount only if the COLA increase is based on the Consumer Price Index or some other public information.

- If the COLA adjustment in your case is based on the Consumer Price Index, we calculate the new amount of support owing as soon as we receive the Consumer Price Index figures from Statistics Canada. All COLA adjustments are calculated back to the adjustment date stated in your support order or agreement.
- If the COLA calculation in your case is based on information not readily available to the Family Support Plan (for example, the percentage increase in the payor's annual income), we cannot adjust your support payments without the necessary information from you or the payor stating the amount of the COLA adjustment.
- If your support order or separation agreement does not have a COLA clause, or the COLA calculation in your case is too difficult, you may want to see your lawyer to change your order or agreement.

ADDRESS CHANGES

- **If you move or change your telephone number at home or work, please write the Family Support Plan Office where your case is registered as soon as possible.** Otherwise, support cheques or important documents may not reach you and we may not be able to contact you.

WHEN SUPPORT PAYMENTS SHOULD STOP

- If support payments for yourself or any of your children are no longer required under your support order or agreement (perhaps because a child has moved away from home or quit school), you are required by law to give written notice to the Family Support Plan Office where your case is registered.

- If you enter into an agreement with the support payor to stop the support payments, you must notify the Family Support Plan in writing immediately.
- **If you do not notify us promptly that support payments should end, and too much money has been sent to you, you may be ordered by the court to refund to the payor any overpayment you received.**
- If you are not sure whether support payments for yourself or your child should end, you may want to consult your lawyer.

WHAT IF THE SUPPORT PAYOR LIVES OUTSIDE ONTARIO?

- Ontario has reciprocal enforcement agreements with every province and territory in Canada, most of the United States, and some other countries (these are called “reciprocating states”).
- If you know that the payor has moved outside Ontario, please write to the Family Support Plan Office where your case is registered, giving your case number, the payor’s address and any other information about the payor that might be helpful in collecting support payments (for example, place of employment, bank accounts, property, or other income sources).
- Once we learn that a payor who owes arrears lives in a reciprocating state, we send the support order to the enforcement agency in that state so it can take whatever enforcement action necessary to collect your support payments. It then sends us the monies it collects and we send you a cheque. There are usually some unavoidable delays in these types of cases. Please be patient. We will send you whatever monies we receive from the foreign enforcement agency.

- Please remember that once a case has been registered with a foreign enforcement agency, the Family Support Plan has no control over the collection efforts which may be taken by that agency on your behalf. If the payor moves back to Ontario, please let us know right away.

THE LAW PROTECTS YOUR PRIVACY

- **We cannot give out any information about you or your children to anyone else, not even the support payor, without your written consent** (for example, your address, place of employment).
- **Similarly, we cannot give you any personal information about the payor or other persons.** Protection of privacy laws often do not allow us to tell you the reason for changes or interruptions in the flow of monies to you. For example, the support payor may have moved, quit or been laid off from work, be working only part-time, or receiving disability payments or unemployment insurance benefits.
- However, we know when you are not getting funds, and our staff do follow-up to find out why. We make every effort to collect the funds owed to you as soon as possible.

CONTACTING THE FAMILY SUPPORT PLAN

- You can visit the Family Support Plan Office where your case is registered, from 8:30 a.m. to 4:30 p.m., Monday through Friday; or you can mail or FAX us a letter. **Always refer to your Family Support Plan case number when contacting us.**

- Information about your case can be obtained by telephoning our Central Inquiry Service at the toll-free number: **1-800-267-7263 between 8:30 a.m and 8:30 p.m., Monday through Friday.** You must have a touch-tone telephone to use this service.
- Automated enforcement and payment information is available on weekdays until 8:30 p.m. **The automated service provides you with up-to-date information on your case.** Even if you speak with one of our telephone operators, you will not get more details.
- Our telephone operators are available from 8:30 a.m. to 4:30 p.m. on weekdays. If you have an urgent problem, speak with one of our operators who will relay a message to the Family Support Plan Office where your case is registered.
- Our Central Inquiry Service responds to more than 13,000 telephone calls every day. **If you have difficulty reaching us, please be patient and try again a little later. Better yet, send a letter or FAX to the Family Support Plan Office where your case is registered.** We get many letters and faxes and we cannot respond to you in writing. However, all information is reviewed and acted on.

HERE ARE SOME THINGS YOU SHOULD KNOW ABOUT WHAT WE CANNOT DO

- **We cannot guarantee that you will receive the support payments owed to you.** It is the support payor's responsibility to pay support, and we try our best to make sure that these payments are made. We can only send you whatever funds we collect.

- **We cannot change your support order or agreement in any way.** If you want to change the amount of support owing, add or change a COLA clause, or make some other change, this is a private legal matter between you and the support payor. Your lawyer can help you with these matters.
- **The Family Support Plan is a neutral government enforcement agency which cannot give you legal advice and does not act as the lawyer for you or the payor.** We cannot act on your behalf if the support payor has taken court action to cancel or reduce arrears, to lower the support payment amount or to stop paying support. These are private matters between you and the support payor.
- **We do not become involved in child access or visitation provisions or disputes.** This is a private legal matter between you and the support payor.
- We do not have “case workers”. The staff in our offices work in teams, and **we are unable to communicate individually with each of our 110,000 clients** (if we did, there would be no time to take enforcement action!). The best way to help the Family Support Plan help you, is to send us any information about the payor that might help us to get the money owing to you. Once you have done this, please remember that enforcement takes time. Every case is actively worked on and we are doing the best we can to collect your support payments.

We appreciate your support and patience, and thank you for taking the time to read this brochure. The Family Support Plan is committed to making the payment of family support a priority for everyone.



• **Nous ne pouvons modifier votre ordonnance ou votre accord alimentaire.** Si vous voulez obtenir une modification du montant de la pension alimentaire, ajouter ou modifier une clause d'indemnité de vie chère ou faire apporter une autre modification, vous devrez vous entendre avec le payeur. Votre avocat pourra vous aider.

• **Le Régime des obligations alimentaires envers la famille est un organisme gouvernemental d'exécution neutre, qui ne peut vous fournir de conseils juridiques ou jouer le rôle d'avocat pour vous ou le payeur.** Nous ne pouvons agir en votre nom si le payeur entreprend des procédures judiciaires afin d'obtenir l'annulation ou la réduction de l'arriéré ou encore une baisse ou l'arrêt des versements de pension alimentaire. Il s'agit là d'un problème qui ne concerne que vous et le payeur.

• **Nous ne nous occupons pas des droits de visite et des problèmes que vous pouvez subir à ce sujet.** Il s'agit là d'une question juridique qui ne concerne que vous et le payeur.

• **Aucun préposé ne se voit assigner votre dossier; notre personnel travaille en équipes, et nous ne sommes pas en mesure de communiquer avec chacun de nos 110 000 clients** (nous n'aurions pas le temps de prendre de mesures d'exécution!). Pour aider le Régime des obligations alimentaires envers la famille à vous rendre service, envoyez-nous tous les renseignements sur le payeur qui pourraient nous aider à percevoir l'argent qu'il vous doit. Ensuite, n'oubliez pas que la perception prend du temps. Nous nous occupons de tous nos dossiers et nous prenons toutes les mesures nécessaires pour obtenir vos versements de pension alimentaire.

Nous vous remercions de votre appui et de votre patience, ainsi que d'avoir pris le temps de lire la présente brochure. Le Régime des obligations alimentaires envers la famille fait tout en son pouvoir pour faire du paiement des pensions alimentaires une priorité pour chacun.

• Vous pouvez obtenir des renseignements sur votre dossier en téléphonant à notre Service central d'information, sans frais, au 1-800-267-7263 du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 20 h 30. Vous devez disposer d'un téléphone à clavier pour utiliser ce service.

• Vous pouvez obtenir des renseignements sur les mesures d'exécution et les versements pendant les jours ouvrables jusqu'à 20 h 30. **Le service automatisé vous donnera des renseignements à jour sur votre dossier.** Nos préposés ne pourront vous donner plus de détails.

• Nos préposés sont disponibles de 8 h 30 à 16 h 30 les jours ouvrables. Si vous avez un problème urgent, demandez à un préposé de laisser un message au bureau du Régime des obligations alimentaires envers la famille qui s'occupe de votre dossier.

• Notre Service central d'information répond à plus de 13 000 appels téléphoniques par jour. **Si vous avez de la difficulté à nous rejoindre, soyez patient et rappelez un peu plus tard.** Vous pouvez également envoyer une lettre ou une télécopie au bureau du Régime qui s'occupe de votre dossier. Comme nous recevons beaucoup de lettres et de télécopies, nous ne pourrions pas vous répondre par écrit; cependant, nous examinons et tenons compte de tous les renseignements que vous nous fournirez.

VOICI CERTAINES CHOSES QUE NOUS NE POUVONS PAS FAIRE :

• Nous ne pouvons vous garantir que vous recevrez les versements de pension alimentaires qui vous sont dus. Il revient au payeur de verser la pension; nous ferons tout en notre pouvoir pour obtenir les versements, mais nous ne pouvons vous envoyer que les sommes que nous avons pu percevoir.

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

- N'oubliez pas qu'une fois votre dossier confié à un organisme d'exécution étranger, le Régime des obligations alimentaires envers la famille ne peut intervenir dans les mesures de perception que cet organisme pourrait prendre en votre nom. Si le payeur revient en Ontario, veuillez nous en informer immédiatement.

- Nous ne pouvons divulguer de renseignements sur vous ou vos enfants à quiconque, même au payeur, sans votre autorisation écrite (p. ex., votre adresse, votre lieu de travail, etc.).

- De même, nous ne pouvons vous donner de renseignements personnels sur le payeur ou d'autres personnes. Dans bien des cas, la législation sur la protection de la vie privée nous interdit de vous dévoiler les raisons pour lesquelles les versements changent ou sont interrompus. Par exemple, il est possible que le payeur ait déménagé, qu'il ait laissé son emploi, qu'il ait été congédié, qu'il ne travaille qu'à temps partiel ou qu'il reçoive des prestations d'invalidité ou d'assurance-chômage.

- Cependant, lorsque vous ne recevez pas de versements, nous sommes mis au courant; nous cherchons toujours à découvrir les raisons de cette interruption et à percevoir les sommes qui vous sont dues le plus rapidement possible.

POUR COMMUNIQUER AVEC LE RÉGIME DES OBLIGATIONS ALIMENTAIRES ENVERS LA FAMILLE

- Vous pouvez vous rendre au bureau du Régime des obligations alimentaires envers la famille responsable de votre dossier du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. Vous pouvez également nous envoyer une lettre par la poste ou par télécopieur. Indiquez toujours votre numéro de dossier.

- Si vous convenez avec le payeur de mettre fin à la pension alimentaire, vous devez en informer immédiatement le Régime des obligations alimentaires envers la famille par écrit.

- Si vous ne nous informez pas rapidement de la fin des versements de pension alimentaire et si vous avez reçu des versements excédentaires, le tribunal pourrait vous ordonner de rembourser ces sommes au payeur.

- Si vous ne savez pas quand la pension alimentaire versée pour vous ou vos enfants doit prendre fin, nous vous recommandons de consulter votre avocat.

QUE FAIRE SI LE PAYEUR N'HABITE PAS EN ONTARIO?

- L'Ontario a conclu des ententes d'exécution réciproque avec toutes les provinces et tous les territoires du Canada, la plupart des États américains et certains autres pays (qui sont des «États accordant la réciprocité»).

- Si vous savez que le payeur a quitté la province, veuillez écrire au bureau du Régime responsable de votre dossier en précisant votre numéro de dossier, l'adresse du payeur et tout autre renseignement sur le payeur qui pourrait nous aider à percevoir les versements de pension alimentaire (p. ex., lieu de travail, comptes bancaires, biens ou autres sources de revenu).

- Après avoir appris qu'un payeur qui a un arriéré vit dans un État accordant la réciprocité, nous enverrons l'ordonnance alimentaire à l'organisme d'exécution de cet État, qui prendra toutes les mesures possibles pour percevoir vos versements de pension alimentaire. Il nous enverra les sommes recueillies et nous ferons parvenir un chèque. Malheureusement, ce genre de situation entraîne habituellement des retards; nous vous demandons donc de faire preuve de patience. Nous vous enverrons toutes les sommes que l'organisme d'exécution étranger nous fera parvenir.

- Si l'indemnité de vie chère est fondée, dans votre cas, sur l'indice des prix à la consommation, nous calculerons le nouveau montant de la pension alimentaire dès que nous serons informés de l'indice des prix à la consommation par Statistique Canada. Tous les redressements seront calculés rétroactivement à partir de la date figurant dans votre ordonnance ou votre accord alimentaire.
- Si, dans votre cas, le calcul de l'indemnité de vie chère est fondé sur des renseignements que le Régime des obligations alimentaires envers la famille ne peut obtenir facilement (p. ex., le pourcentage d'augmentation du revenu annuel du payeur), nous ne pouvons redresser vos versements de pension alimentaire à moins que vous ou le payeur ne précisiez le montant du redressement.

CHANGEMENT D'ADRESSE

- Si vous déménagez ou si vous changez de numéro de téléphone à la maison ou au travail, veuillez écrire le plus tôt possible au bureau du Régime responsable de votre dossier. Sinon, il est possible que les chèques de pension alimentaire ou d'autres documents importants ne vous parviennent pas ou que nous ne puissions communiquer avec vous.

ARRÊT DES VERSEMENTS DE PENSION ALIMENTAIRE

- Si la pension alimentaire versée pour vous ou vos enfants n'est plus exigée en vertu de votre ordonnance ou de votre accord alimentaire (peut-être parce qu'un de vos enfants a quitté le foyer familial ou l'école), la loi vous oblige à en aviser par écrit le bureau du Régime des obligations alimentaires envers la famille qui s'occupe de votre dossier.

sont faits par retenues automatiques sur le salaire, ils pourraient vous être remis par tranches. Ils ne vous seront probablement pas remis le jour où ils sont exigibles conformément à l'ordonnance du tribunal ou à l'accord alimentaire. Tant que le payeur reçoit un salaire régulier et que le Régime des obligations alimentaires envers la famille sait qu'il travaille, vous devriez recevoir des versements réguliers.

- Il revient à vous de garder un dossier des versements de pension alimentaire que vous recevez aux fins de l'impôt sur le revenu. Nous ne sommes pas autorisés à délivrer de reçus.

VERSEMENTS REÇUS DIRECTEMENT DU PAYEUR

- Tous les versements de pension alimentaire doivent être effectués au Régime des obligations alimentaires envers la famille, qui en prend note et vous fait parvenir un chèque. Ainsi, nos dossiers sont tenus à jour et nous connaissons le montant exact qui vous est dû.

- N'acceptez pas de versements directement du payeur. Si les circonstances vous obligent à le faire, vous devez en informer immédiatement le bureau du Régime des obligations alimentaires envers la famille par écrit afin que nous puissions mettre nos dossiers à jour. Si vous ne nous avisez pas du paiement direct, nous pourrions prendre des mesures d'exécution inutiles et coûteuses contre le payeur.

INDEMNITÉ DE VIE CHÈRE

- Si votre ordonnance ou votre accord alimentaire prévoit une clause d'indemnité de vie chère, le Régime des obligations alimentaires envers la famille peut calculer le montant annuel de l'indemnité unique-ment si l'augmentation prévue est fondée sur l'indice des prix à la consommation ou d'autres renseignements publics.

Voici des renseignements qui vous permettront d'aider le Régime des obligations alimentaires envers la famille à faire son travail :

TROUSSE D'INSCRIPTION

- Veuillez remplir la trousse d'inscription et l'état de l'arrière le plus tôt possible et les envoyer au bureau du Régime des obligations alimentaires envers la famille à qui vous avez confié votre accord ou votre ordonnance alimentaire. Nous avons besoin de ces renseignements pour étudier votre cas; veuillez donc vous assurer qu'ils sont complets.

INDICATIONS UTILES

- Le Régime des obligations alimentaires envers la famille n'est pas un bureau de détectives. Notre meilleure source d'information, c'est vous. Votre collaboration continue nous permettra de recouvrer les versements de pension alimentaire qui vous sont dus. **Si vous avez des renseignements sur l'adresse, le lieu de travail, les comptes bancaires, les biens ou d'autres sources de revenu du payeur, veuillez en informer le bureau du Régime qui est chargé de votre dossier, par la poste ou par télécopieur.** Nous ne pourrions vous envoyer un accusé de réception, mais nous tiendrons compte des renseignements que vous fournirez et nous agirons en conséquence.

- Lorsque le payeur ne fait pas ses versements, le Régime des obligations alimentaires envers la famille peut prendre différentes mesures d'exécution. Des milliers de cas nécessitent de telles mesures; nous prendrons toutes les mesures que nous jugerons utiles pour percevoir le plus rapidement possible vos versements et l'arrière.

RÉCEPTION DES VERSEMENTS DE PENSION ALIMENTAIRE

- Nous avons pour objectif de vous aider à obtenir des versements réguliers de pension alimentaire. Cependant, n'oubliez pas que **si les versements**

Le Régime des obligations alimentaires envers la famille a besoin de votre aide pour recueillir les versements de pension alimentaire en votre nom. Nous nous occupons de plus de 100 000 dossiers, et, tous les mois, 1 300 nouveaux cas nous sont confiés. Dans la mesure du possible, nous cherchons à prendre des mesures raisonnables et pratiques en temps voulu pour nous assurer que les versements de pension alimentaire sont effectués. Pour atteindre cet objectif, nous avons besoin de vous. Veuillez prendre le temps de lire le Guide des obligations alimentaires envers la famille. Ce document contient les renseignements dont vous avez besoin pour assurer l'efficacité du service de recouvrement et d'exécution du Régime des obligations alimentaires envers la famille.

Ces renseignements sont aussi offerts dans les langues indiquées ci-dessous. Prière d'écrire à l'adresse suivante :

Esta información también se encuentra disponible en español. Sirvase escribir a la dirección indicada más abajo.

Queste informazioni sono disponibili anche in italiano.

Per cortesia, scriveteci all'indirizzo qui sotto indicato.

Esta informação também se encontra disponível em português.

Por favor escreva para a morada abaixo.

Ta informacja dostępna jest także w języku polskim.

Proszę pisać na podany niżej adres.

此資料亦印有中文版本，

請致函下列地址索取：

Régime des obligations
alimentaires envers la famille

C.P. 5519

Succursale postale «A»

Toronto (Ontario)

M5W 1V7



mars 1993



3 1761 11469971 3

aidez-nous à vous aider

BENEFICIAIRE

, AU

RENSEIGNEMENTS

ENVERS LA FAMILLE

ALIMENTAIRES

DES OBLIGATIONS

LE RÉGIME

